

BAB I

PENDAHULUAN

Bab I merupakan bab pendahuluan, dimana membahas latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat dari penelitian yang dilakukan.

A. Latar Belakang Penelitian

Seorang perempuan identik dengan perannya di rumah sebagai ibu dan istri, pengelola rumah tangga, melayani suami, mengasuh dan mendidik anak-anak (Sofian, 2014; Erviana, 2017; Rusmewahni, 2018). Namun sekarang sudah menjadi hal yang lumrah wanita memiliki suatu pekerjaan dan berperan sebagai seorang karyawan. Seorang karyawan diharuskan untuk menjalankan tugas-tugas yang merupakan tanggungjawabnya di suatu perusahaan (Hasbidin, 2017). Seorang perempuan yang memiliki pekerjaan ini biasa disebut dengan wanita karir (Sofian, 2014). Dilihat dari banyaknya wanita karir, tingkat wanita karir di Jawa Barat semakin meningkat setiap tahunnya (Badan Pusat Statistik, 2018).

Tabel 1.1
Persentase Tenaga Kerja Perempuan Penduduk Jawa Barat
(Badan Pusat Statistika, 2018)

Presentase Tenaga Kerja Wanita Formal		
2015	2016	2017
37,78 %	38,16 %	38,63 %

Terdapat banyak alasan yang memungkinkan perempuan memutuskan untuk tetap bekerja atau berkarir walaupun dirinya sudah menikah. Alasan perempuan memilih untuk berkarir ialah untuk mencari ruang privasi, meningkatkan finansial, meningkatkan kualitas hidup dan merupakan ranah untuk dapat beraktualisasi diri dan memiliki kepuasan tersendiri terhadap pencapaian sesuai dengan bidang yang diembannya (Sofian, 2014; Sherman, 2017).

Menurut (Andriyani, 2014) terdapat konsekuensi yang harus diterima untuk menjadi seorang wanita karir, yaitu berupa tekanan yang harus dihadapi di tempat kerja. Tekanan tersebut bisa didapatkan dari lingkungan kerja diantaranya dari atasan, bawahan, rekan kerja, serta beban kerja yang dimiliki oleh individu tersebut (Andriyani, 2014). Tekanan ini dapat menjadi stressor, kemudian akan menjadi stress kerja pada karyawan (Kristianti, 2017). Ketika seseorang mengalami stress kerja maka individu tersebut semakin lelah secara fisik dan psikis. Individu yang mengalami stress kerja berkepanjangan akan mengalami berbagai kondisi negatif, salah satunya *burnout* (Rahmawati, 2013).

Burnout adalah situasi dimana ketika seseorang mengalami kelelahan secara emosional, depersonalisasi (menarik diri dari lingkungan), penurunan prestasi diri yang terjadi di antara karyawan dengan orang lain dalam kapasitas tertentu (Jackson, 1997; Maslach, dkk., 2001; Leiter & Maslach, 2003; Lheureux, dkk., 2017). Seseorang yang mengalami *burnout* memiliki karakteristik tertentu secara internal, hal tersebut dapat dilihat dari motivasi, kebutuhan (*needs*) nilai-nilai yang dianut, *self-esteem*, kontrol diri dan lain-lain (Tawela, 2011). *Burnout* dirasakan oleh seseorang ketika dirinya tidak mampu menangani masalah yang sedang dihadapi, termasuk wanita karir (Sihotang, 2004).

Burnout dapat terjadi pada setiap karyawan salah satunya karyawan bank. Karyawan bank memiliki beban kerja yang cukup berat. Hal ini disebabkan oleh penyesuaian dengan kebutuhan-kebutuhan yang dimiliki oleh nasabahnya (Ramadhani, 2017). Banyak jenis layanan yang akhirnya ditawarkan oleh pihak bank, seperti kartu kredit, asuransi jiwa, reksa dana, peraturan dana pensiun, perbankan investasi, layanan perantara perdagangan saham, dan lain-lain dalam memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah (Sethi, 2014).

Menurut studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti kepada karyawan bank yang sudah menikah tanggal 8 Juli (2 orang, 3 tahun dan 10 tahun menikah) dan 8 Desember 2018 (1 orang, 1 tahun menikah) dengan tujuan melihat adanya kemungkinan *burnout* yang dialami oleh karyawan bank, hasilnya menunjukkan

bahwa terdapat banyak tekanan yang dirasakan oleh karyawan bank. Tekanan-tekanan tersebut diperoleh dari dalam perusahaan (atasan, rekan kerja, bawahan) maupun dari luar (nasabah). Hal tersebut dirasakan oleh karyawan bank baik dari bagian *front office* maupun *back office*. Jam kerja yang terkadang melebihi waktunya karena terjadi selisih, *complain* dari nasabah (bagian *front office*) ataupun masalah administrasi yang beragam (bagian *back office*). Selain itu terdapat tekanan lainnya seperti tuntutan selalu harus berpenampilan menarik dan rapih serta tekanan akan pemenuhan target di setiap bulan dan harinya. Tekanan-tekanan ini menjadikan karyawan bank merasa kelelahan secara fisik maupun emosional. Belum lagi pandangan publik yang terkadang menganggap bahwa pekerjaan di bank merupakan bagian dari riba. Hal ini merupakan tekanan yang dimiliki oleh karyawan bank yang belum tentu dimiliki oleh karyawan di perusahaan lainnya.

Tekanan-tekanan itu dapat menyebabkan subjek menunjukkan karakteristik-karakteristik seperti temperamental, enggan untuk berkomunikasi dengan orang lain, mudah tersinggung, merasa fisik mudah lelah dan demotivasi dalam bekerja. Tekanan di tempat kerja seperti ini dapat memicu kelelahan dan stress pada seorang karyawan (Peter, 2009). Kelelahan dan stress yang berkepanjangan akan menjadikan *burnout* pada seorang karyawan bank di tempat kerjanya (Shanafelt, dkk., 2015). Karakteristik-karakteristik tersebut merupakan indikator-indikator dari *burnout* (Maslach, dkk., 2001). Setelah mengetahui dampak negatif yang dapat ditimbulkan oleh *burnout* maka menjadi penting untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menguranginya. Salah satu faktor yang dapat mengurangi *burnout* ialah dengan terciptanya keseimbangan antara kehidupan kerja dan non-kerja (*work life balance*) (Darmawan, dkk., 2015).

Work life balance adalah keadaan seseorang yang mampu mengatur waktu, energi dan dapat mengelola tekanan dengan baik antara kehidupan bekerja dan non-kerja (Smeltzer, dkk., 2016). Selain itu, *work life balance* juga dapat diartikan sebagai keseimbangan diri terhadap peran yang diemban antara hal pekerjaan maupun non-pekerjaan agar terciptanya keefektifan hidup atau diri (Bradley, dkk., 2005;

Pangemanan, Pio, & Tumbel, 2011). Keseimbangan sangatlah diperlukan pada seorang karyawan di bank, termasuk keseimbangan terhadap dirinya sendiri. Seorang wanita dituntut dapat mengatur penggunaan waktu, energi, perhatian dan komitmen dalam dirinya (Keeton, dkk., 2007). Dilihat dari berbagai peran wanita, secara tidak langsung perempuan dituntut untuk mengatur perannya yang berbeda-beda tersebut (Darmawan, dkk., 2015).

Individu yang mampu menyelesaikan permasalahan di tempat kerjanya tanpa membawa ke rumah, menyelesaikan permasalahan di rumah tanpa membawa ke tempat kerja, dan hal-hal yang bersangkutan dengan pekerjaan dapat berpengaruh baik terhadap kehidupan di rumah demikian juga sebaliknya merupakan indikator-indikator yang dimiliki oleh *work life balance* (Smeltzer dkk., 2016). Indikator-indikator yang sudah dijelaskan tersebut dapat berpengaruh pada penurunan tingkat stress di tempat kerja, meningkatkan motivasi, tidak mudah tersinggung dan mengurangi lelah secara fisik (Pangemanan, dkk., 2011). Kondisi-kondisi yang dipengaruhi oleh indikator-indikator *work life balance* tersebut merupakan karakteristik yang dimiliki oleh *burnout* (Maslach, dkk., 2001). Oleh karena itu menjadi jelas mengapa *work life balance* dapat berpengaruh kepada *burnout*.

Selain *work life balance*, terdapat beberapa penelitian yang juga dapat menurunkan *burnout*, salah satunya ialah dukungan keluarga (Purba, dkk., 2007; Mustapha, dkk., 2013). Dukungan keluarga adalah suatu dorongan yang di dapat dari keluarga dalam bentuk dukungan emosional dan dukungan instrumental. Dukungan ini merupakan upaya yang dilakukan untuk menurunkan resiko pada kesehatan mental (King, dkk., 1996). Dukungan keluarga dapat berupa jasa, informasi, nasehat, barang yang dapat membuat penerima dukungan merasa aman dan nyaman (Susilawati, 2013).

Dukungan keluarga sangat penting untuk meringankan stress ataupun depresi yang dihadapi individu (Soerojo, 2011; Saputri, 2011). Dukungan keluarga dapat membantu seseorang dalam mengatasi masalahnya, seperti halnya mengatasi kelelahan fisik dan emosional di tempat kerjanya (Purba dkk., 2007). Karakteristik-

karakteristik tersebut merupakan indikator dari *burnout* (Maslach, dkk., 2001). Hal ini didukung oleh beberapa penelitian menunjukkan bahwa dukungan keluarga juga dapat menurunkan *burnout* pada karyawan khususnya pada individu yang sudah menikah (Purba, dkk., 2007; Mustapha, dkk., 2013). Maka dapat disimpulkan bahwa semakin besar dukungan keluarga yang diterima oleh seorang karyawan di bank maka akan semakin rendah kemungkinan *burnout* di tempat kerja.

Berdasarkan studi pendahuluan sebelumnya, peranan *work life balance* dalam menurunkan *burnout* jauh lebih besar pada karyawan di bank yang menunjukkan karakteristik seperti mendapatkan perhatian dari keluarga, komunikasi yang baik, rasa mengerti dari keluarga, dan antusiasme keluarga terhadap apa yang dikerjakan oleh karyawan di bank. Karakteristik-karakteristik tersebut adalah indikator-indikator yang dimiliki oleh dukungan keluarga (King, dkk., 1996). Maka dengan dukungan keluarga yang tinggi akan dapat memperkuat pengaruh *work life balance* dalam menurunkan *burnout* pada karyawan di bank yang sudah menikah di tempat kerjanya.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rasmewahni (2018) bahwa dukungan keluarga menjadi moderator untuk melihat pengaruh konflik peran ganda yang berdampak pada semakin menurunnya stress kerja. Penelitian tersebut memiliki hasil bahwa dukungan keluarga dapat semakin menurunkan tingkat stress kerja, dimana stress kerja merupakan penyebab awal *burnout* pada individu (Rasmewahni, 2018).

Berdasarkan paparan diatas menjadi penting bagi seorang karyawan bank untuk mencapai *work life balance* dalam hidupnya untuk dapat menurunkan *burnout* pada tempat kerja. Selain itu dengan adanya peran moderator yaitu dukungan keluarga, akan semakin membantu *work life balance* dalam menurunkan *burnout* di tempat kerja seorang karyawan bank. Maka dilakukan analisis apakah dukungan keluarga dapat memperkuat pengaruh *work life balance* terhadap *burnout* pada karyawan di bank yang sudah menikah dalam penelitian ini.

Penelitian ini dilakukan karena melihat tingkat wanita karir yang semakin meningkat tiap tahunnya termasuk pada wanita karir yang sudah menikah. Wanita

karir yang sudah menikah memiliki peran ganda yang biasanya memiliki tanggungjawab lebih banyak dan dapat memiliki peluang untuk *burnout*. Indikator-indikator dari *burnout* yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat ditemui pada karyawan bank yang sudah menikah berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan. Oleh karena itu karyawan di bank menjadi representatif untuk dijadikan subjek pada penelitian ini. Kota Bandung dipilih karena merupakan salah satu kota besar dengan jumlah wanita karir yang sudah menikah cukup banyak di Jawa Barat.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, rumusan masalah penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh *work life balance* terhadap *burnout* dengan dukungan keluarga sebagai moderator pada karyawan bank yang sudah menikah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui data empirik pengaruh *work life balance* terhadap *burnout* yang dimoderasi oleh dukungan keluarga pada karyawan bank yang sudah menikah.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis yang diuraikan sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini akan memberikan informasi secara ilmiah dalam bidang psikologi terkait *burnout* pada wanita karir yang sudah menikah.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memiliki manfaat praktis sebagai berikut:

a. Bagi Wanita Karir

Bagi wanita karir di bank yang sudah menikah dapat menurunkan dan juga mencegah situasi *burnout* di tempat kerja melalui *work life balance* yang baik dengan dukungan keluarga yang baik pula.

b. Bagi Keluarga dari Wanita Karir

Bagi keluarga wanita karir yang sudah menikah agar memahami beban kerja wanita karir dan dapat memberikan dukungan, sehingga tidak terjadi situasi *burnout* di tempat kerja wanita karir.

c. Bagi Pihak Bank

Bagi pihak bank agar lebih memerhatikan karyawannya dalam bekerja agar tidak terjadi kondisi *burnout* pada karyawan yang dapat mengakibatkan kualitas bank menurun karena motivasi bekerja dan performa dari karyawan yang menurun.